

# Kỹ năng cần có của nhân viên bán hàng

**Tìm kiếm, biết lắng nghe và giao tiếp tốt - đó là những kỹ năng không thể thiếu nếu bạn muốn thử sức với nghề sales. Ngoài ra, sự đam mê, tính trung thực và giỏi chịu đựng cũng là những yếu tố đem lại thành công.**



## **Kỹ năng giao tiếp:**

Kỹ năng giao tiếp là nhân tố quan trọng, cần thiết cho nghề này vì giao tiếp tốt sẽ tạo cho bạn có mối quan hệ tốt với khách hàng.

Phát triển và duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng sẽ giúp bạn có niềm tin nơi khách hàng và việc bán hàng sẽ trở nên thuận lợi hơn.

## **Kỹ năng lắng nghe:**

Kỹ năng này nghe tưởng chừng như đơn giản nhưng lại là thành phần quan trọng tạo nên quan hệ tốt đẹp giữa người bán hàng và khách hàng. Bởi vì để biết được mong muốn của khách hàng để

chỉ tập trung vào những nhu cầu đó thì bạn phải là người “lắng nghe” giỏi và nhận biết nhanh. Từ đó bạn mới có thể nhận được sự quan tâm từ phía khách hàng.

### **Đoán biết được nhu cầu của khách hàng:**

Nếu bạn biết được tâm lý và nhu cầu của khách hàng thì bạn sẽ có thể giới thiệu ra những sản phẩm làm vừa lòng họ. Ngược lại, công việc của bạn sẽ không đạt kết quả gì nếu bạn không “đánh trúng” vào tâm lý của khách hàng. Ngoài khả năng nghe những yêu cầu của khách bạn cần phân tích những thông tin của khách hàng và phán đoán theo nhiều chiều hướng để hiểu được tâm lý của họ. Có triển vọng trong nghề này hay không phụ thuộc rất nhiều vào óc phán đoán của bạn.

## **Xoay chuyển tình thế:**

Tuy nhiên, nếu bạn đã đưa ra đề nghị không hợp với ý khách hàng thì bạn không nên dừng lại, tiếp tục nói về sản phẩm đã đưa ra là lựa chọn của một nhân viên giỏi. Hãy giới thiệu những tính năng và thông tin cơ bản về sản phẩm cho khách hàng nhưng không đề cập đến việc mời họ ký hợp đồng mua bán. Khi bạn hoàn thành xong phần trình bày hãy đợi ý kiến từ phía khách hàng là cách tốt nhất.

## **Giới thiệu sản phẩm với phong cách tự tin:**

Một phong cách tự tin trong giao tiếp sẽ quyết định bạn thành

công hay không. Ví dụ, nếu khách hàng có những câu hỏi như “Sản phẩm hãng bạn đang bán có gì vượt trội hơn so với sản phẩm của các hãng khác?”. Một câu trả lời hoàn hảo là cách nói tự tin và rõ ràng, sau đó đưa ra những tính năng của sản phẩm hướng vào nhu cầu của khách khi mua loại sản phẩm đó.